

## Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat

**Marlin Marlianti**

Alumni Program Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

**Abstract:** To realize the good governance in subdistrict Linggang Bigung, government should enhance the degree of professionalism of apparatus in local level. The determinant factors of professionalism are knowledge, ability and equality. This article is a description about the study of apparatus professionalism in subdistrict Linggang Bigung. Implementing good governance is very necessary in modern bureaucracy, it does not only give priority the capability to conduct duties and organizational function, but it has also the capability to response public aspiration, that is what we call by professionalism.

**Keywords:** Professionalism, Apparatus, Good Governance

**Abstrak:** Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kecamatan Linggang Bigung, maka pemerintah harus meningkatkan profesionalisme aparatnya. Faktor-faktor yang menentukan profesionalisme adalah knowledge, ability, equality. Artikel ini adalah deskripsi tentang studi profesionalisme aparat di Kecamatan Linggang Bigung. Implementasi good governance sangat dibutuhkan dalam birokrasi modern, yang tidak hanya mengedepankan kemampuan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi saja tetapi juga mampu merespons aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi yang kemudian mampu melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah kinerja organisasi dan sebagai bagian dari wujud aparat yang profesional.

**Kata Kunci:** Profesionalisme, Aparatur, Good Governance

### Pendahuluan

Sebagaimana diketahui bahwa birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi. Dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Birokrasi adalah organisasi dimana kekuasaan sepenuhnya berada ditangan para pejabat resmi yang memenuhi persyaratan keahlian (*technical skills*). Sebagai suatu organisasi modern, birokrasi pada dasarnya memiliki lima elemen dasar sebagai berikut:

Pertama, *the strategic-apex*, atau pimpinan puncak yang bertanggungjawab penuh atas berjalannya roda organisasi:

Kedua, *the middle-line*, pimpinan pelaksana yang bertugas menjembatani pimpinan puncak dengan bawahan:

Ketiga, *the operating-core*, bawahan yang bertugas melaksanakan pekerjaan pokok yang berkaitan dengan pelayanan dan produk organisasi:

Keempat, *the technostructure*, atau kelompok ahli seperti analis, yang bertanggungjawab bagi efektifnya bentuk-bentuk tertentu standardisasi dalam organisasi:

Kelima, *the support staff*, atau staf pendukung yang ada pada unit, membantu menyediakan layanan tidak langsung bagi organisasi (Mintzberg, 1983).

Bangsa Indonesia selalu dihadapkan kepada masalah bagaimana membangun pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance and clean government*). Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi *motivator* dan sekaligus menjadi *katalisator* dari bergulirnya pembangunan, tidak mampu menjalankan perannya sebagai birokrasi modern tidak hanya mengedepankan kemampuan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi saja tetapi juga mampu merespons aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi yang kemudian mampu melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah kinerja organisasi dan sebagai bagian dari wujud aparat yang profesional.

Birokrasi di era otonomi daerah pasca reformasi memerlukan pembangunan dalam berbagai aspek pelayanan publik. Pada dasarnya proses pembangunan dapat dikatakan berhasil dalam suatu bangsa atau negara dalam mencapai cita-citanya, sangatlah tergantung oleh peran serta segenap bangsa itu sendiri melalui suatu bentuk pelaksanaan dalam penyelenggaraan berbagai usaha-usaha pembangunan, khususnya dibidang pemerintahan. Meningkatnya kegiatan pembangunan dewasa ini mengakibatkan pula peningkatan beban dan tanggung jawab pemerintah, baik dari pemerintah pusat sampai tingkat pemerintah daerah.

Terlebih pemerintah kecamatan merupakan tumpuan atau ujung tombak dalam berbagai program kegiatan pemerintah dalam kaitannya sebagai organisasi pemerintahan di daerah. Untuk melaksanakan tugas pemerintahan secara baik, maka perlu terlaksananya suatu sistem pemerintahan yang baik, Keberhasilan tersebut sangatlah ditentukan oleh aparatur pemerintah.

Oleh sebab itu idealnya seluruh aparatur yang ada didalam pemerintahan adalah orang yang berkualitas, baik dalam suatu kriteria yang dibutuhkan dengan memenuhi syarat sesuai dengan bidang tugasnya, maupun motivasi, disiplin dan kejujurannya dalam pelaksanaan kerjanya, guna mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan maka aparatur pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan kesempatan yang seluas-luasnya dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang.

Linggang Bigung merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kutai Barat, sedang mencoba untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, semua aparat Kecamatan dituntut harus profesional dalam melakukan pekerjaannya. Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya. Kecamatan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan perijinan dan penerbitan Kartu Keluarga dan KTP dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada

masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Mengingat urgensi peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif, fleksibel dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan. Peran pemerintah yang selama ini sebagai *ruler* seharusnya diubah menjadi *fasilitator* memperkenalkan paradigma baru dengan menempatkan birokrasi sebagai fasilitator bukan sebagai *ruler* atau *patron*. Walaupun upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang responsif dan inovatif dengan memposisikan diri sebagai fasilitator bukan pekerjaan yang mudah, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik dan mampu memperbaiki citra birokrasi Indonesia yang selama beberapa dasawarsa banyak menimbulkan citra negatif dan telah kehilangan legitimasi di mata masyarakat.

Profesionalisme pegawai dengan hubungannya dengan tata pemerintahan yang baik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Pada kenyataannya aparatur sebagai pelayan masyarakat masih jauh yang diharapkan, dalam praktik tata pemerintahan yang baik masyarakat masih menempati posisi yang kurang mendapat pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 26/M.PAN/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang di tuju untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah semakin dituntut untuk mengubah posisi dan perannya didalam memberikan pelayanan publik dari yang berparadigma *rule government* menjadi berparadigma *good governance*.

Widodo (2001) mengatakan bahwa :” paradigma *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata mata didasarkan pemerintah atau negara saja, tapi harus melibatkan seluruh elemen baik di dalam birokrasi maupun di luar birokrasi publik (masyarakat). Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 diwujudkan dengan pemberian Otonomi Daerah. Dimana pemberian Otonomi Daerah memiliki pengertian bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hal ini mengakibatkan Pemerintah Daerah mempunyai posisi strategis dalam melaksanakan pembangunan daerah serta meningkatkan kemandirian daerah.

Otonomi Daerah diharapkan dapat memberikan peluang dan kesempatan bagi terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*) di Daerah khususnya di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Artinya pelaksanaan tugas aparatur pemerintah di kantor tersebut harus didasarkan pada prinsip kepastian hukum, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efek tif dan efisien, daya tanggap, dan profesionalisme. Kecamatan mempunyai arti penting dalam merealisasikan usaha pembangunan. Untuk itu, dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat selain melaksanakan program pemerintah di atasnya, pemerintah Kecamatan juga dituntut untuk melayani masyarakat yang berada di wilayahnya dengan sebaik-baiknya. Hal ini tentunya dalam rangka memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya secara optimal dan terpadu, menggalakkan peran aktif masyarakat dalam mengisi Otonomi Daerah yang nyata dan bertanggungjawab.

Konsekuensi diterapkannya Otonomi Daerah dan azas desentralisasi seperti yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut, lahirlah Pemerintah Daerah yang diberi kewenangan untuk mengurus kepentingan daerahnya. Pemerintah Daerah dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance* (kepemerintahan yang baik).

Oleh karena itu kemampuan dan keterampilan pegawai yang berkaitan, serta hal lain yang dimilikinya akan sangat diperlukan dalam pelaksanaan dan laju pembangunan karena para aparatur pemerintahan merupakan salah satu aspek strategis dan menentukan dalam upaya pemberdayaan sumber daya yang ada. Dalam hal ini, pelaksanaan *good governance* yang diterapkan di Kecamatan Linggang Bigung sangat berperan penting yaitu untuk meningkatkan kualitas dan kinerja para pegawainya melalui prinsip-prinsip *good governance* dan karakteristik pemerintahan yang baik yang bertujuan agar keinginan masyarakat yang hendak dicapai dapat terwujud dan pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan baik, baik itu dari segi pemberdayaan masyarakat, pembangunan, dan pelayanan yang diberikan pihak kelurahan terhadap masyarakat.

Dalam melaksanakan *good governance* di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat masih belum memenuhi tuntutan tingkat perkembangan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang memadai. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dalam melakukan observasi di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan *good governance* antara lain belum maksimalnya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang masih belum memenuhi standar yang dapat mengakibatkan kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak optimal, disiplin pegawai belum dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan

bawahan dan sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan *juklak* dan *juknis* membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan. Profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedur kerja dalam birokrasi.

Untuk mewujudkan aparat yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsive terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

### Konsep Profesionalisme

Profesionalisme disini lebih dituju kan kepada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparat dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *pro* *fessio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.*) Suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll). Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *profesional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji, 1985).

Menurut Johnson (1991) istilah *professional* dan *professionalisasi* adalah *Pertama*, dipergunakan untuk menunjuk pada perubahan besar dalam struktur pekerjaan, dengan jumlah pekerjaan-pekerjaan *professional*, atau bahkan pekerjaan-pekerjaan halus (*white collar jobs*) yang meningkat secara relatif dibandingkan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya, baik sebagai akibat perluasan kelompok pekerjaan yang sudah ada atau pun sebagai akibat munculnya pekerjaan-pekerjaan baru di bidang jasa. *Kedua*, dipergunakan dalam arti yang hampir sama dengan peningkatan jumlah asosiasi pekerjaan yang mengupayakan adanya pengaturan rekrutmen dan praktek dalam bidang pekerjaan tertentu. *Ketiga*, memandang *professionalisasi* sebagai suatu proses yang jauh lebih rumit yang menunjuk pada suatu pekerjaan dengan sejumlah atribut prinsip-prinsip *professional* yang merupakan unsur-unsur pokok profesionalisme. *Keempat*, menunjuk pada suatu proses dengan urutan yang tetap, yaitu suatu pekerjaan dengan tahap-tahap

perubahan organisatoris yang dapat diramalkan menuju bentuk akhir profesionalisme.

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981) diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan *kebutuhan tugas* yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya dapat berdampak kepada inefektifitas organisasi.

Tjokrowinoto (1996) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

- a) Profesionalisme yang Wirausaha (*Entre preneurial-Profesionalism*) Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang tingkat produktifitasnya rendah kepada produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b) Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (*Missiondriven Profesio nalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah-langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*missiondriven profession nalism*), dan tidak semata-mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*).
- c) Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Profesionalism*). Kemampuan ini diperlukan untuk aparatur pelaksana atau jajaran bawah (*grassroots*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini ada lah profesionalisme-pemberdayaan (*empowerringprofesionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan. Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri (*enabler*) (Osborne & Gaebler, 1992).

### **Karakteristik dan ciri profesionalisme**

Menurut Martin Jr dalam Kurniawan (2005) karakteristik profesionalisme yaitu:

1. *Equality*

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, politik,

dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur.

2. *Equity*

Keadilan (*equity*) yaitu Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang sama. Misalnya menghapus diskriminasi pekerjaan, sekolah, perumahan, dan sebagainya. Serta kadang-kadang pula diperlukan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu (pemberian kredit tanpa bunga kepada pengusaha lemah).

3. *Loyalty*

Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. *Accountability*

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma (saya sekedar melaksanakan perintah atasan).

Ciri dan sikap profesionalisme juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Punya keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas.
2. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka terhadap kondisi yang terjadi cepat dan tepat waktu serta cermat dalam mengambil sebuah keputusan.
3. Memiliki sikap berorientasi ke masa depan sehingga memiliki kapasitas untuk mengantisipasi suatu perkembangan.
4. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi, serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat memilih yang terbaik bagi diri serta perkembangan pribadinya.
5. Tanggap dan responsif terhadap perubahan yang terjadi.
6. Menunjukkan hasil atau prestasi kerja yang baik (*performance*) yang dapat dilihat melalui efektifitas dan efisiensi kerja atau kualitas kerja.

Menurut Jatman (2002) kriteria profesionalisme dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Profesional itu dinyatakan dalam bentuk pekerjaan yang merupakan sumber penghasilan baginya. Profesional memiliki motivasi yang kuat atas pekerjaan yang dinyatakan dengan satu komitmen seumur hidup.
- b. Profesional memiliki pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan formal dalam waktu yang cukup lama.
- c. Profesional membuat keputusan atas nama klien atas dasar ketepatan waktu yang jelas, berdasarkan pengetahuan teori yang luas dan keahlian dalam penerapannya.

- d. Profesional memiliki suatu orientasi pelayanan. Pelayanan ini dinyatakan secara tidak langsung dalam bentuk keterampilan, kemampuan menerapkan pengetahuan pada kebutuhan khusus dari klien dan tidak mementingkan diri sendiri.
- e. Memberikan pelayanan berdasarkan pada kebutuhan obyektif dari klien dan tidak ada pamrih tertentu yang diharapkan oleh profesi dari klien.
- f. Profesional memiliki otonomi dalam bertindak dan memutuskan.

### **Faktor Pendukung Sikap Profesionalisme**

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme dalam Royen (2007:13) adalah:

*a. Performance*

*Performance* dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson, *performance* atau keandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi dihasilkan dalam urutan maupun dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari:

- 1. Kuantitas kerja
- 2. Kualitas kerja
- 3. Pengetahuan tentang pekerjaan
- 4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *performance* adalah penghargaan yang diperoleh dari hasil pengetahuan yang dimiliki dalam menghasilkan suatu kinerja dalam satuan kurun waktu tertentu.

*b. Akuntabilitas aparatur*

Akuntabilitas merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggungjawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- 2. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan-peraturan.
- 3. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- 4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- 5. Jujur, obyektif, transparan dan inovatif.

Dengan demikian akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban kinerja dari seseorang atau sekelompok, kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang sesuai dengan aturan yang ada.

*c. Loyalitas pegawai*



Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

d. *Kemampuan pegawai*

Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

### **Karakteristik Good Governance**

United Nation Development Program (UNDP) sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) men gajukan karakteristik *good governance* se bagai berikut ;

1. Partisipasi (*Participation*) : setiap warga masyarakat mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. Aturan hukum (*Rule of law*) : kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.
3. Transparansi (*Transparency*) : Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
4. Daya tangkap (*responsiveness*) : Lem baga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap “*stake holders*”.
5. Berorientasi Konsensus ( *Consensus Orientation*) : Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan kebijakan maupun prosedur-prosedur.
6. Berkeadilan (*Equity*) : Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
7. Efektivitas dan efisien (*Efektiveness and dan efisiency*) : Proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*Accountability*) : Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga lembaga. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

9. Visi Strategi (*Strategi Vision*) : Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini

Sedangkan Ghambir Bhatta sebagai mana dikutip Sedarmayanti mengungkapkan “unsur-unsur utama *governance* (bukan prinsip) yaitu: akuntabilitas (*Accountability*), transparansi (*Transparency*), keterbukaan (*openess*), dan aturan hukum (*rule of law*) ditambah dengan kompetensi manajemen (*managemen competence*) dan hak-hak asasi manusia (*human right*). Tidak jauh berbeda, Ganie Rahman, menyebutkan ada empat unsur utama yaitu *accountability*, adanya kerangka hukum (*rule of law*), informasi dan transparansi .

### **Perwujudan *Good Governace* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah**

Dari beberapa pengertian *good gover nance* dan karakteristiknya, Joko Widodo menyimpulkan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku dan kebijakan yang dibuat secara politik, hukum, maupun ekonomi dan diinformasikan secara terbuka kepada publik, serta mem buka kesempatan publik untuk melakukan pengawasan (kontrol) dan jika dalam prakteknya telah merugikan rakyat, dengan demikian harus mampu mempertanggungjawabkan dan menerima tuntutan hukum atas tindakan tersebut.

Sedang sebagai perwujudan konkrit dari implementasi *good governance* di daerah adalah ;

- a) Pemerintah daerah administrasi publik diharapkan dapat berfungsi dengan baik dan tidak memboroskan uang rakyat
- b) Pemerintah daerah dapat menjalankan fungsinya berdasarkan norma dan etika moralitas pemerintahan yang berkeadilan
- c) Aparatur pemerintah daerah mampu menghormati legitimasi konvensi konstitusional yang mencerminkan kedaulatan rakyat
- d) Pemerintah daerah memiliki daya tang gap terhadap berbagai variasi yang berkembang dalam masyarakat.

*Good Governance* berkaitan dengan tata penyelenggaran pemerintahan yang baik. Pemerintahan sendiri dapat diartikan secara sempit dan luas. Dalam arti sempit penyelenggaraan pemerintahan yang baik bertalian dengan pelaksanaan fungsi administrasi negara. Dalam kaitan ini, Bagir Manan menjelaskan bahwa di negara Belanda yang kemudian juga diikuti oleh ahli Hukum Administrasi Negara Indonesia, dikenal adanya prinsip-prinsip atau asas-asas umum penyelenggaraan administrasi negara yang baik (*algemene beginselven van behoorlijk bestuur general princiles of good administration*), yang berisi pedoman yang harus dipergunakan oleh administrasi negara dan juga oleh hakim untuk menguji keabsahan perbuatan hukum (*rechtshandelingen*) administrasi negara. Asas-asas ini antara lain mencakup : motivasi yang jelas , tujuan yang jelas, tidak sewenang-wenang (*willekeur*), kehati – hatian (*zorgvuldigheid*), kepastian hukum, persamaan perlakuan tidak menggunakan wewenang yang menyimpang dari tujuan (*detournement de pouvoir, fairness*) dan

lain lain. Banyak pendapat yang menyatakan bahwa pembahasan mengenai *good and clean government* di Indonesia baru dimulai pada tahun tahun terakhir ini. Tetepai sebenarnya menurut Saldi Isra, dilihat dari perkembangan peraturan perundang-undangan pembicaraan ke arah pemerintahan yang baik dan benar sudah dimulai seiring dengan kuatnya keinginan untuk membuat Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN). Artinya, pembicaraan *good and clean government*, paling tidak sudah dimulai sejak awal tahun 1970-an, yaitu dengan penerbitan buku Kuntjoro Purbopranoto yang berjudul "*Beberapa Catatan Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*" pada tahun 1978. Kemudian secara kelembagaan, upaya itu dapat dilihat dari adanya "*Proyek Penelitian tentang Asas – Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB)*" yang dilakukan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) pada tahun 1989. Buku dan hasil penelitian tersebut berhasil menjadi *doctrine* penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Indonesia.

Sebagai pengganti Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999, Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara lebih lengkap dan jelas memuat prinsip tentang *good governance*. Hal ini dapat ditemukan dengan adanya Asas Penyelenggaraan Negara dalam Pasal 20 ayat (1) yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang terdiri atas ;

1. asas kepastian hukum
2. asas tertib penyelenggara negara
3. asas kepentingan umum
4. asas keterbukaan ;
5. asas proporsionalitas
6. asas profesionalitas
7. asas akuntabilitas
8. asas efisiensi dan
9. asas efektifitas.

Bila kita cermati ke sembilan Asas Umum Penyelenggaraan Negara tersebut sebagian besar merupakan kriteria yang ada dalam *good governance*.

Sedangkan pengertian tentang asas-asas tersebut, dalam penjelasan Pasal 20 disebutkan bahwa Asas Umum Penyelenggaraan Negara dalam ketentuan ini sesuai dengan Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme, ditambah asas efisiensi dan asas efektivitas. Dalam Penjelasan Pasal 3 Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 diberikan pengertian Asas Umum Penyelenggaraan Negara tersebut sebagai berikut ;

- a. Yang dimaksud dengan Asas Kepastian Hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
- b. Yang dimaksud dengan Asas Tertib Penyelenggaraan Negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.

- c. Yang dimaksud dengan Asas Kepentingan Umum adalah yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
- d. Yang dimaksud dengan Asas Keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
- e. Yang dimaksud dengan Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.
- f. Yang dimaksud dengan Asas Profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Yang dimaksud dengan Asas Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedarmayanti (2003) kemudian mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada, yaitu : Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitik tolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya seperti: *legitimacy* (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights, autonomy and devolution of power* dan *assurance of civilian control* (hak asasi manusia, otonomi dan peralihan kekuasaan dan jaminan kendati oleh warga negara). Pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini mencapai sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

Sedangkan Sedarmayanti (2004 ) mengatakan bahwa *good governance* adalah proses yang meningkatkan interaksi kon struktif diantara domain-domainnya dengan tujuan untuk menciptakan dan memelihara kebebasan, keamanan dan kesempatan bagi adanya aktivitas swasta yang produktif.

## **PEMBAHASAN**

Dengan melandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi Indonesia, maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik. Mengingat urgensi peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal,

tanggap, inovatif fleksibel dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan.

Peran pemerintah yang selama ini sebagai *ruler* seharusnya diubah menjadi *fasilitator*. Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula pelanggan harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.

Kemudian di sisi lain, para pegawai sering membedakan penilaian dan pelayanan kepada masyarakat yang akan meminta pelayanan berdasarkan penampilan, kekerabatan atau kenal tidak, etnis dan pejabat atau bukan. Orang yang berpenampilan rapi akan mendapatkan perlakuan berbeda dengan orang yang berpenampilan kurang rapi atau terkesan "orang desa". Etnis-etnis tertentu akan lebih tinggi dari ketentuan yang berlaku, demikian juga apabila ada pelanggan yang dikenal oleh petugas atau pejabat/ keluarga pejabat akan mendapatkan pelayanan lebih dahulu atau diberikan pelayanan khusus.

### **Equality**

Sebagaimana yang diinginkan bahwa pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap masyarakat baik laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. Dalam pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), salah satu prinsip *good governance* yang diterapkan di Kecamatan Linggang Bigung yaitu berkeadilan (*equity*) juga sering disebut kesetaraan, dimana merupakan perlakuan yang sama kepada semua unsur tanpa memandang atribut yang menempel pada subjek tersebut, yang mana indikator dasarnya adalah peraturan perundang-undangan yang menjamin kesetaraan, komitmen politik terhadap penegakan dan perlindungan hak azasi manusia, sehingga berkurangnya kasus diskriminasi, dan adanya kesetaraan gender.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa pegawai dan beberapa orang warga ada perbedaan pendapat. Berdasarkan observasi penulis selama melakukan penelitian bahwa benar adanya, ada beberapa pegawai Kecamatan Linggang Bigung dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yaitu mereka memandang status sosial, golongan dan lain-lain seperti kerabatnya, keluarga atau orang yang mempunyai pangkat lebih tinggi, yang selalu didahulukan oleh mereka.

Dari beberapa hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai dalam keadilan pelayanan sudah cukup baik meskipun masih ada yang bersifat diskriminatif, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memandang status, pangkat, golongan masyarakat dan tidak semua masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dengan demikian keadilan pelayanan merupakan salah satu prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak lepas dari persamaan hak diantara masyarakat yang satu dengan yang lain tanpa terkecuali, dalam pelaksanaan *good governance* di Kecamatan Linggang Bigung.

### **Profesionalisme pegawai dalam ketepatan waktu pelayanan**

Pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di Kecamatan Linggang Bigung merupakan hal yang sangat penting guna mewujudkan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat melalui prinsip-prinsip *good governance* yang di terapkan di Kecamatan Linggang Bigung. Sekarang ini banyak orang yang bekerja hanya untuk mengejar gaji semata-mata. Sementara yang dilakukannya dalam melaksanakan pekerjaannya, asal selesai tanpa memperhatikan kualitas. Bagi mereka yang bekerja dalam pelayanan publik, sikap tersebut kadang-kadang mengecewakan atau tidak memuaskan publik. Contohnya, pekerjaan membuat surat yang tidak cepat selesai, dan berbelit-belit.

Profesionalisme pegawai dalam pelaksanaan *good governance* terhadap ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Linggang Bigung sudah cukup baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi. Oleh karena itu dalam pelaksanaan *good governance* pegawai dituntut untuk tepat waktu dalam sebuah pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan tersebut.

### **Ability**

Dengan adanya pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di Kecamatan Linggang Bigung maka sangat memerlukan pegawai yang profesional dan mampu melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh Siagian dalam Kurniawan (2005) sikap profesional adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa keandalan dalam melaksanakan tugas atau dalam bekerja dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaan dan hasil dari pekerjaan mereka sendiri. Agar dapat mengetahui apakah pegawai Kecamatan Linggang Bigung dapat melaksanakan pekerjaannya dapat dilihat bagaimana mereka melakukan pelayanan dalam pembuatan surat keterangan. Masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Linggang Bigung umumnya meminta pelayanan pembuatan surat keterangan yang mana surat keterangan yang dibuat tersebut digunakan untuk memperoleh jaminan atas hak-hak hidupnya.

Pelayanan dalam pembuatan surat keterangan atau dokumen tidak hanya memerlukan kemampuan pegawai, tetapi bagaimana mereka bersikap pada saat menghadapi masyarakat dalam pembuatan surat keterangan, apakah ramah, tepat waktu, cermat, dan teliti, hal ini harus dimiliki seorang pegawai yang profesional karena hal ini merupakan salah satu prinsip dari penyeenggaraan *good governance*. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kecamatan Linggang

Bigung berusaha melaksanakan tugasnya dengan penuh semangat keramahan, mempermudah, dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap aparat Kecamatan Linggang Bigung dan masyarakat dapat disimpulkan bahwa Kemampuan melaksanakan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*ability*) di Kantor Kecamatan Linggang Bigung sudah dapat dilaksanakan dengan baik, ramah, mudah dan berkualitas.

### **Pengetahuan (*knowledge*) pegawai dalam memberikan pelayanan**

Pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk melaksanakan dan untuk menunjang pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Faktor faktor kompetensi yang sangat penting bagi perseorangan maupun organisasi untuk mencapai keberhasilan seperti pengetahuan teknis, pengkoordinasian pekerjaan, penyelesaian dan pemecahan masalah, komunikasi dan layanan, dan akuntabilitas. Kompetensi itu dapat dikembangkan melalui pengembangan sumber daya manusia misalnya melalui pendidikan dan pelatihan.

Dalam pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang diterapkan di Pemerintahan Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan atau melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus menguasai atau memiliki pengetahuan yang cukup baik itu berupa pengetahuan yang didapat dari pendidikan dan pelatihan, peraturan pelayanan dan pengalaman selama bekerja. Apabila pegawai memiliki pengetahuan yang cukup akan pelayanan maka dapat menghasilkan pelayanan yang mudah, sederhana dan berkualitas. Pendidikan dapat diperoleh melalui pendidikan formal yang sering disebut pendidikan sekolah berupa rangkaian jenjang pendidikan yang telah baku seperti SD, SMP, SMA. Sedangkan pendidikan nonformal lebih difokuskan pemberian keahlian atau skill seperti pendidikan dan pelatihan serta kursus-kursus.

Pendidikan dan pelatihan bagi aparatur Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat bertujuan sebagai media untuk membina watak dan kemampuan pegawai kecamatan sehingga diharapkan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan selalu siap menghadapi tantangan tugas yang semakin berat dimasa akan datang demi terwujudnya profesionalisme pegawai dalam pelaksanaan *good governance*.

Kemampuan melaksanakan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*ability*) di Kantor Kecamatan Linggang Bigung sudah dapat dilaksanakan dengan baik, ramah, mudah dan berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pegawai di Kecamatan Linggang Bigung cukup baik, dalam hal pelayanan mereka sudah menguasai karena pegawainya sudah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan seperti Administrasi Umum, diklatpim dan kursus-kursus guna menambah pengetahuan dan keahlian atau skill pegawai Kecamatan Linggang Bigung, dengan kegiatan tersebut guna meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai dalam pelaksanaan *good governance* dalam sebuah instansi pemerintahan seperti Kecamatan Linggang Bigung. Bahkan mereka bisa

mempraktekkan langsung dilapangan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Profesionalisme Pegawai**

Dalam pelayanan kepada masyarakat pemerintah seringkali mendapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi pada setiap pelaksanaannya diantara faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat dalam pelaksanaan *good governance*.

#### **Faktor Pendukung**

Faktor pendukung profesionalisme pegawai dalam pelaksanaan *good governance* di Kecamatan Linggang Bigung terhadap pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan pemerintahan kepada masyarakat dan menjadi acuan bagi setiap pegawainya atau aparatur untuk terus berkarya di bidangnya masing-masing. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan faktor pendukung yang ada di Kecamatan Linggang Bigung adalah:

1. Pengetahuan (*knowledge*) pegawai Kecamatan cukup baik, yang dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai Kecamatan mayoritas Strata Satu(S1) dan SLTA.
2. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sudah maksimal.
3. Fasilitas seperti komputer sudah memadai dibandingkan yang sebelumnya, sekarang satu ruangan ada satu unit komputer.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas komputer, Aula sangat menunjang pekerjaan pegawai demi kelancaran dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat-surat keterangan di Kantor Kecamatan, kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sudah maksimal, dan kompetensi pegawai juga cukup baik. Hal ini dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good gover nance*).

#### **Faktor penghambat**

Dengan adanya pelaksanaan *good governance* akan memberikan dampak yang positif terhadap tatanan pemerintahan yang ada di Kecamatan Linggang Bigung, di samping itu profesionalisme pegawai di kelurahan Kecamatan Linggang Bigung masih belum maksimal yang disebabkan masih adanya keluhan dari masyarakat saat melakukan pembuatan surat pengantar atau dokumen, namun dalam pelaksanaannya masih ada faktor-faktor penghambat yang dapat menghambat kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan faktor penghambat yang ada di Kantor Kecamatan Linggang Bigung adalah Secara keseluruhan sarana dan prasarana kantor seperti ruangan kantor masih belum memadai, masih kurangnya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, KK, Akte dan lain-lain. Bahkan mereka sering keluar pada jam kerja ini membuktikan kurangnya disiplin waktu pegawai di Kecamatan Linggang Bigung, Adanya beberapa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meman dang status, pangkat dan lain-



lain, mereka mementingkan keluarga yang baru datang dibandingkan masyarakat yang sudah lama menunggu.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa beberapa pegawai di Kecamatan masih belum profesional dalam rangka pelaksanaan *good governance*, sikap profesionalisme pegawai tidak hanya dari kemampuan pegawai dan keandalan di bidang masing-masing, namun dapat melihat kejadian atau fenomena secara langsung di tempat penelitian. Dengan hambatan-hambatan diatas maka profesionalisme pegawai dalam rangka melaksanakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) belum maksimal terselenggarakan.

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis tentang Profesionalisme Pegawai Dalam Pelaksanaan *Good Governance* di Kecamatan Linggang Bigung maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) yang didasarkan pada tingkat pendidikan pegawai cukup baik hal ini dapat dilihat dari pendidikan pegawai yang mayoritas SLTA dan Strata Satu (S1) dan adanya pemberian diklat dan kursus terhadap pegawai tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa pegawai di Kecamatan Linggang Bigung sudah cukup mampu dan tanggap terhadap tugas tugas yang dibebankan kepadanya sampai selesai kepengurusan surat keterangan tersebut. Suatu kepengurusan surat keterangan akan berjalan secara efektif bila pegawai bersikap profesional dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan pelaksanaan *good governance* yang diterapkan di Kecamatan Linggang Bigung.
- 2) Ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan di Kecamatan Linggang Bigung masih kurang optimalk, kadang kadang waktu agak lama dan berbelit-belit bahkan beberapa pegawainya tidak ditempat serta kurangnya kedisiplinan pegawai karena sering terlambat datang.
- 3) Dalam pelaksanaan *good governance* di Kecamatan Linggang Bigung terutama dalam perlakuan yang sama terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan kadang kadang masih bersifat diskriminatif, dimana dalam memberikan pelayanan masih memandang pangkat, status dari masyarakat. Padahal dalam pelaksanaan *good governance* semua masyarakat mempunyai hak yang sama dalam menerima pelayanan tanpa terkecuali.
- 4) Profesionalisme Pegawai di Kecamatan Linggang Bigung berdasarkan Faktor pendukung dalam melakukan pelayanan, adanya komputer yang memadai, Aula yang cukup luas, dan terbentuknya pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai yang profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dan sesuai dengan tuntutan diberlakukannya *good governance* di Kecamatan Linggang Bigung. Profesionalisme Pegawai di Kecamatan Linggang Bigung berdasarkan Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu sarana dan prasarana seperti ruangan yang sempit, kurangnya ketegasan dari seorang pimpinan terhadap staf yang kurang disiplin, masih adanya pegawai yang bersifat diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, Hambatan-hambatan tersebut mengakibatkan tidak maksimalnya pelaksanaan *good governance* di Kecamatan Linggang Bigung.

## Daftar Pustaka

- Ancok, Djamaluddin, 1999, *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, (makalah)
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, (Makalah).
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1995, *Organizations*, Richard. D. Irwin. Inc
- Gibson. 2000. *Organisasi dan Manajemen Terjemahan Ichayudin Zuhad*. Jakarta: Erlangga.
- Hamalik, Oemar. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husman Husaini dan Purnomo Setiyadi Akbar. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Johnson, Terence.J, 1991, *Profesi Dan Kekuasaan: Merosotnya Peran Kaum Profesional dalam Masyarakat*, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti.
- Kansil, C.ST dan Christine S.T Kansil. 2002. *Pemerintah Daerah di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika Offset.
- Kismiyati, T. 2004. *Kompetensi Pustakawan*. Bogor: IPB Press. ([http://SumberDayaManusia – Teori. Blogspot.com.html](http://SumberDayaManusia-Teori.blogspot.com.html), diakses 16 Januari 2011).
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Miles, B. Mathew dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Jakarta Press.
- Mintzberg, Henry, 1983, *Structure In Five; Designing Effective Organizations*, Prentice-Hall
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sumarto, Hetifah Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Rum, Royen. 2007. *Profesionalisme Aparatur pemda Tobasa*. Medan: USU. (<http://Repository.USU.ac.id>, diakses 16 Januari 2011).
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.

- \_\_\_\_\_. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Solihin, Dadang, 2007, *Indikator Governance dan Penerapannya dalam Mewujudkan Demokratisasi di Indonesia*, [www.dadangsolihin.com](http://www.dadangsolihin.com).
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Teguh, Ambar. S. 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Media
- Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian sipil di Indonesia*. Jakarta : Pranada Media.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekiawan Universitas 17 Agustus.
- Widjaya, AW .2002. *Pemerintah Daerah dan Administrasi Desa*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.